

Madame B

Paris, le 16 mai 2024

N°de saisine : D2023-22291  
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A. J'ai le plaisir de vous adresser la solution formalisée à laquelle nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Vous contestiez la facturation de deux options payantes par le fournisseur A. Vous affirmiez ne pas avoir souscrit à ces options et en sollicitiez l'annulation.

Vous contestiez également la facture de régularisation d'électricité du 5 mai 2023, d'un montant de 6 302,85 euros TTC. Vous considérez aberrant le montant de la facture précitée pour une période de 14 jours et en sollicitiez la rectification.

Le fournisseur A a reconnu que le contrat qu'il avait en sa possession avait été falsifié par son partenaire commercial, la société B, deux options payantes étant cochées par rapport à la version du contrat en votre possession. Une des deux options précitées vous a été facturée ("compensation carbone").

Concernant l'électricité, le fournisseur A a activé votre contrat sur un point de livraison (PDL, c'est à dire la référence technique du compteur) erroné.

En mai 2022 le fournisseur A s'est aperçu de l'erreur de PDL et le bon PDL a été repris dans le périmètre du fournisseur A.

À la suite de la réception de la facture du 7 avril 2023, vous avez contacté le fournisseur A et transmis votre relevé de compteur, lu à 21 631 kWh, entraînant une régularisation de votre consommation d'électricité depuis le 26 septembre 2019 sur la facture du 5 mai 2023.

L'essentiel de la consommation de la période précitée a été régularisée au prix de 0,46880 euro HT/kWh, applicable à compter du 15 novembre 2022 à la suite du renouvellement de votre

Page 1 sur 2

contrat, alors que l'essentiel de la consommation devait être facturé au prix de 0,09702 euro HT/kWh.

**Le fournisseur A a accepté :**

- **de prendre en compte la rectification de l'index de résiliation du 31 mai 2023, ce qui correspond à une annulation de 687,77 euros TTC ;**
- **de proratiser la consommation régularisée sur la période du 26 septembre 2019 au 30 mai 2023 afin que sa facturation prenne en compte les prix applicables, ce qui représente une annulation de 4 621,74 euros TTC ;**
- **de vous rembourser le montant 90,11 euros TTC correspondant à l'option facturée à tort en raison de la falsification de votre contrat.**
- **vous rembourser le solde de votre compte qui après la mise en oeuvre des mesures ci-dessus sera de 2 540,40 euros TTC en votre faveur.**

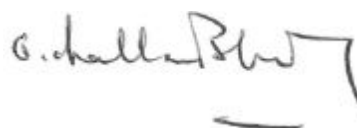
À la suite d'un entretien téléphonique avec mes services, vous avez indiqué accepter la solution ainsi proposée.

J'estime équitable cette solution amiable et je vous recommande, ainsi qu'au fournisseur A, d'en respecter les termes. Je considère donc que ce litige est résolu.

**Enfin, votre contrat ayant été falsifié, je signale cette affaire à la direction départementale de protection des populations des Hauts-de-Seine.**

La solution convenue est mise en œuvre dans le délai d'un mois à compter de la date de publication de cet accord amiable. En cas de retard, il appartient à l'opérateur concerné de vous prévenir par tous moyens et de vous préciser la nouvelle échéance.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval

Médiateur national de l'énergie